

EXERCICE INFIRMIER EN SANTÉ AU TRAVAIL ET COMMUNICATION : QUELS ENJEUX ?



Carine Boucher,
Psychologue du Travail,
carineboucher@yahoo.fr

Les questions qui se posent :

- **Les besoins de communication en santé au travail, comment les aborder ?**
 - *En se référant au cadre*
- **Comment s'adapter aux attentes de nos interlocuteurs et avoir une réponse adaptée ?**
 - *En se référant au cadre*
- **Comment lever les freins et s'affirmer en public ?**
 - *Légitimité / Assertivité / Expérience*
- **Comment optimiser sa communication verbale et écrite ?**
 - *Outils / Genre professionnel / Expertise*

Propositions d'éléments de réflexion

- **Le cadre**

- Fond : référence juridique
- Forme : contenant bienveillant, dispositif méthodologique

- **La posture et le positionnement**

- L'expertise / L'assertivité
- Rôle propre / Rôle prescrit
- Légitimité

- **Communication orale**

- Ecoute active (C.Rogers)
- Communication non violente (M.Rosenberg)
- Les 4 dimensions du travail

- **Communication écrite**

- Activité adressée (Y.Clot)
- Méthodologie rigoureuse

Des configurations d'exercice IST diverses à prendre en compte

- Service autonome
- Service inter-entreprise
- Les 3 fonctions publiques
- Infirmerie / Médecin du Travail d'un SSTI
- Intérimaire
- Infirmière prestataire / Infirmerie du client / Médecin du Travail SSTI

Éléments de réflexion

- **Le cadre**

Fond : référence juridique

Forme : contenant bienveillant, dispositif méthodologique

La notion de cadre

- Si l'emploi du terme 'cadre' est régulier dans le jargon, des psychologues, des psychanalystes et des thérapeutes, sa définition peut tout à fait être appropriée à un grand nombre de situations et de métiers.
- Par exemple, un service hospitalier s'organise autour
 - d'un ensemble de règles,
 - elles-mêmes issues d'une diversité de normes,
 - de lois, de pratiques de sécurité... **Leur ensemble constitue un cadre .**
 - Quel que soit le domaine considéré, la définition du cadre demeure la même : **il est un ensemble d'invariants, plus ou moins complexes, permettant le déploiement de divers processus.**
 - **Le cadre est un espace contenant et rassurant qui ne se dérobe pas et sur lequel on peut s'appuyer.**
<https://www.psychologie.fr/article/le-cadre-therapeutique-A-704.html>
- Il en est de même pour la pratique infirmière en santé au travail.

Fondements du métier d'IDE



Principes de base de l'exercice infirmier

- **Code de déontologie infirmier**, décret du 25 novembre 2016, parution au journal officiel le 27 novembre 2016 :
 - se substitue aux règles professionnelles qui figuraient dans le Code de la santé publique et qui n'avaient pas été modifiées depuis 1993.
 - <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000179742&categorieLien=id>
 - Ce texte « **permet d'affirmer le primat des valeurs de notre profession sur toute autre exigence, dans un contexte où la rentabilité financière a tendance à prendre le pas sur la qualité des soins et la sécurité des patients** », a commenté Didier Borniche, président de l'ONI.
 - http://www.conseil-de-lordre-infirmier-de-paris.com/?page_id=57
- Le secret professionnel : une obligation des soignants, un droit des patients

Le cadre de référence de l'IST

- 1975 : Circulaire OHEIX
- La circulaire DGT n° 13 du 9 novembre 2012 apporte des informations utiles sur la mise en œuvre de la réforme de la santé au travail, portée par la loi 2011-867 du 20 juillet 2011 et les décrets 2012-135 et 2012-137 du 30 janvier 2012.
- Décret n° 2016-1908 du 27 décembre 2016 relatif à la modernisation de la médecine du travail

Le cadre d'exercice IST lors d'entretiens individuels

- Un contenant bienveillant, un espace sécurisant et rassurant qui permet que la relation soignant – salarié en activité se déroule sereinement.
- Ce cadre permet d'exercer les missions de l'IST conformément aux règles de métier.
- Lors des entretiens infirmiers, tels que VIP ... etc, le respect du cadre permet ainsi d'explorer, d'analyser les liens entre Santé – Travail au travers de trames et de méthodologies spécifiques.

Un faisceau d'interactions complexes : les acteurs en interne

L'employeur
(obligations)

Les salariés
(obligations et
droits)

Les services de
santé au travail
(missions)

Les instances
représentatives
du personnel
(missions CSE/
CSSCT)

Loi Rebsamen 17 août 2015 :

communiquer au sein du CHSCT (ou de la CSSCT)

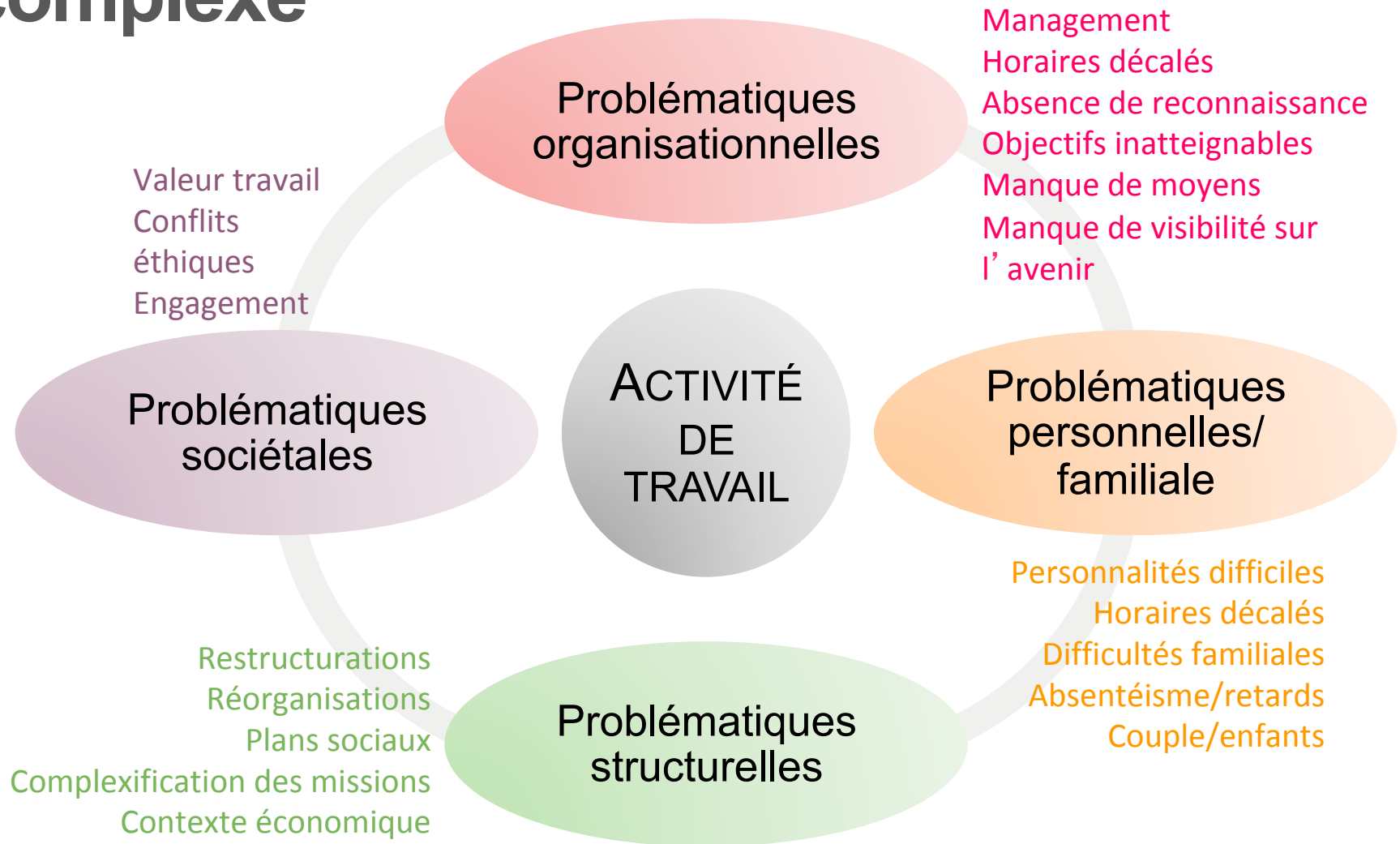
CHSCT – L4613-2

Article portant sur la composition du CHSCT

« Le ou les médecins du travail chargés de la surveillance médicale du personnel figurent obligatoirement sur la liste mentionnée au premier alinéa.

Ils peuvent donner délégation à un membre de l'équipe pluridisciplinaire du SST ayant compétence en matière de santé au travail ou de conditions de travail ».

Communiquer dans un environnement complexe



- **La posture, le positionnement**

- Expertise et Assertivité : le choix des mots dans la communication
- Rôle propre / Rôle prescrit
- Le métier : sa légitimité

Définitions

- **Posture** : <https://www.cnrtl.fr/definition/posture>

Attitude, position du corps, volontaire ou non, qui se remarque, soit par ce qu'elle a d'inhabituel, ou de peu naturel, de particulier à une personne ou à un groupe, soit par la volonté de l'exprimer avec insistance

Attitude morale de quelqu'un / Situation morale, politique, sociale, économique de quelqu'un

- **Positionnement** : <https://www.cnrtl.fr/definition/positionnement>

Action de positionner, de placer automatiquement (1 ou plusieurs pièces) dans la position requise en vue d'une fonction ou d'un assemblage; résultat de cette action

Positionnement social, professionnel (d'un individu). Place, rang qu'il occupe dans la société, dans la vie professionnelle

Monique Formarier, chercheure en soins infirmiers

- Réflexion autour de 4 concepts :
- compétence
 - connaissances académiques, savoirs, méthodes
 - l'expérience, confrontation à des situations complexes enrichie d'une analyse réflexive
 - L'intelligence sociale, capacité à s'adapter aux contextes variés exigeant une bonne connaissance des milieux
 - Le comportement du professionnel (valeurs professionnelles, valeurs personnelles, *** ...)
- expertise,
- expertise clinique et recherche,
- rajoutant également le concept de clinique car c'est celui qui donne sens aux autres concepts.

Le comportement professionnel

- La relation soignant/soigné est la dimension humaine, centrale dans les soins infirmiers.
- De ce fait, le comportement et l'attitude du soignant revêtent un rôle important pour la prise en charge clinique du patient (empathie, écoute, compréhension...) et pour le travail en équipe (respect, solidarité, tolérance...).
- Le comportement professionnel repose aussi sur une bonne connaissance de soi :
 - capacités,
 - savoirs,
 - confiance en soi.
- Dans ce sens le comportement est une dimension importante de la compétence.

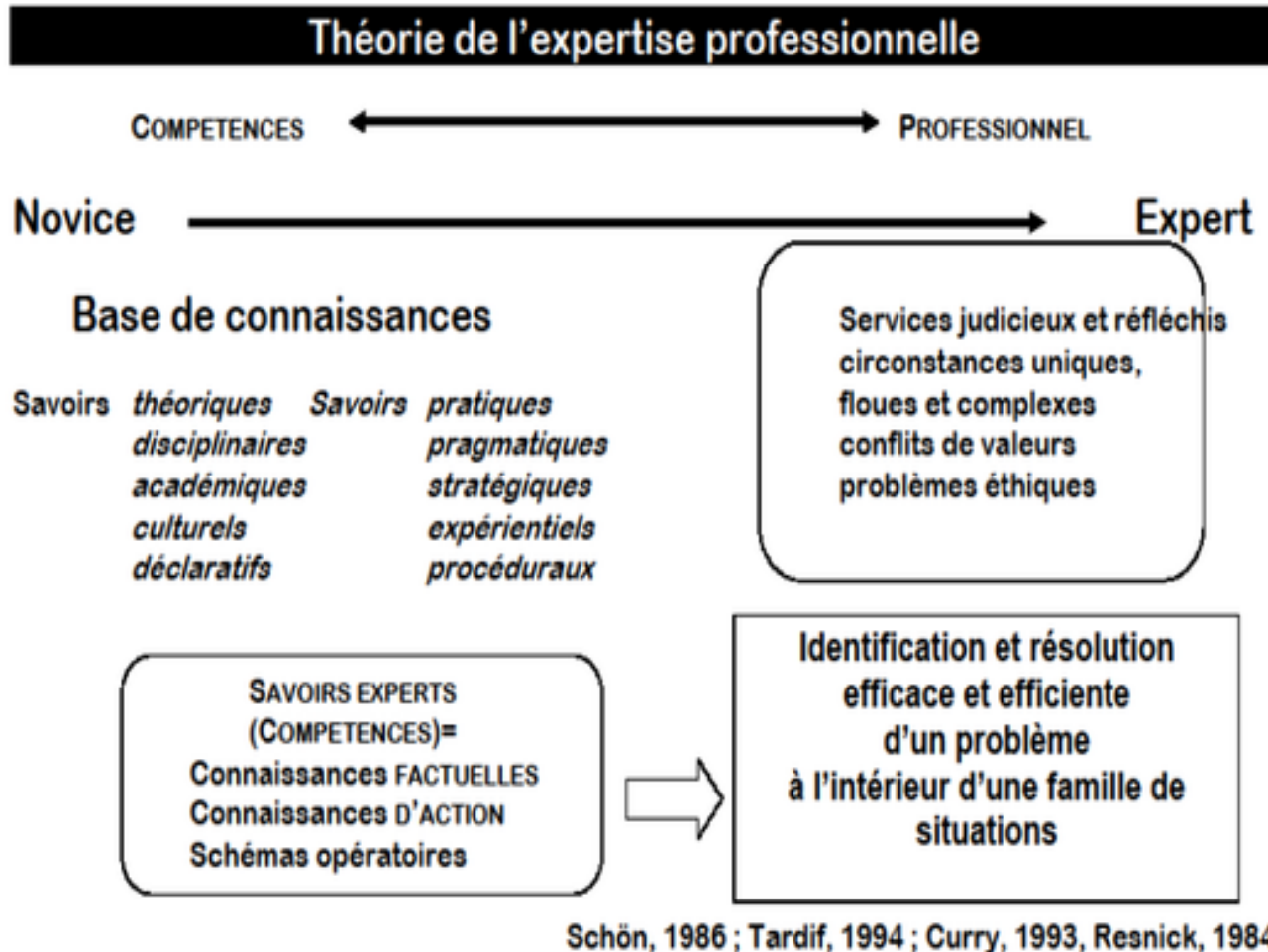
Compétence, comportement, connaissance de soi

- L'histoire de chacun
- Le parcours : la diversité des expériences personnelles et professionnelles
- Dimension « affective », subjective de l'exercice professionnel : ce qui se joue ou pas, pour chacun dans chacune des situations professionnelles
- Autonomie morale subjective

Clinique : élément central de l'expertise IST

- La clinique est, sans ambiguïté, l'élément central des soins infirmiers.
- « *L'essor de la clinique concerne toutes les infirmières praticiennes. **L'adoption d'un langage commun, précis, basé** sur les EBN (evidence based nursing),*
- *les concepts,*
- *les théories,*
- *les diagnostics infirmiers,*
- *le raisonnement clinique,*
- *les transmissions ciblées,*
- *les classifications,*
- *les outils utilisés dans les soins (plan de soins guide, chemin clinique..), sont autant d'exigences que la profession doit se donner. La clinique infirmière s'enracine dans des soins réfléchis, maîtrisés, organisés et évalués. »*
-

L'expertise dans le prolongement de la compétence



IST : expert en Santé au Travail

- Tochon (1993) décrit l'expert comme :
« une personne avec un processus d'improvisation qui devient naturel. Il ne s'agit pas d'un manque de préparation, mais plutôt d'une aptitude à exceller dans un domaine intériorisé, au point de pouvoir se libérer du contenu et se consacrer pleinement au contexte d'interaction ».

Reconnaître son expertise

- P. Benner (1995) adapte cette théorie aux soins infirmiers.

Un professionnel expert « aurait engrangé suffisamment de situations pour :

- les appréhender de façon synthétique,
- en avoir une reconnaissance intuitive,
- se centrer rapidement sur les aspects importants de la situation, sans formuler d'hypothèse non productive
- et prendre immédiatement des décisions adaptées, avec une marge d'erreur infime. »

Assertivité / assertiveness

- Attitude positive, souple dans la forme, ferme dans le fond
 - l'assertivité peut avoir pour acception **la capacité d'exprimer ses sentiments et d'affirmer ses droits, tout en respectant les sentiments et les droits des autres.**
 - La communication assertive consiste à exprimer de façon claire et directe des sentiments et besoins aux autres, sans pour autant chercher à les frustrer ou à les offusquer, de façon intentionnelle.
-
- <https://www.assertivite.net/definition-assertivite/>



Communiquer clairement

- **l'assertivité désigne le fait de défendre ses droits personnels et professionnels et d'exprimer ses pensées, ses sentiments et ses convictions de façon directe, honnête, ferme et appropriée. Et cela, tout en respectant toujours, les pensées, les sentiments et les convictions des autres personnes.**
- **Etre assertif permet à un individu d'agir dans ses meilleurs intérêts, de se défendre sans inquiétude induite, d'exprimer des sentiments honnêtes de façon confortable et d'exprimer des droits personnels sans nier les droits d'autrui.**
- **De façon commune, être assertif c'est savoir dire non ou oui, quand vous estimez qu'il le faut, de façon ferme, et assumer en toute conscience les conséquences.**

Rôle propre de l'IST

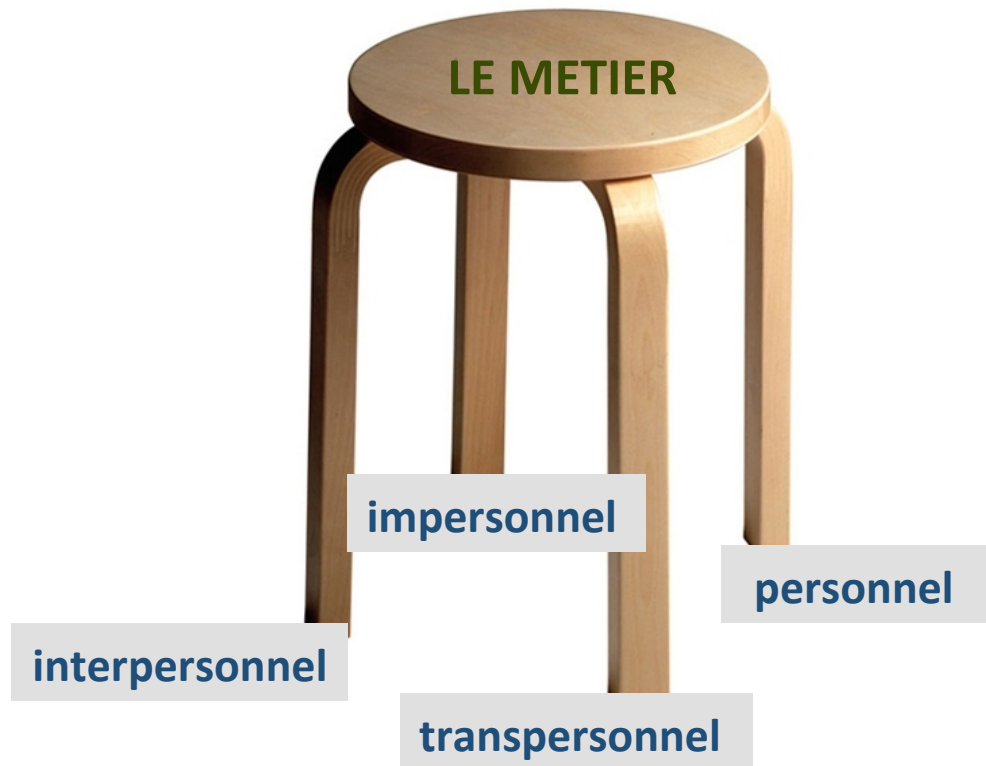
- " Relèvent du rôle propre de l'infirmier ou de l'infirmière les soins liés aux fonctions d'entretien et de continuité de la vie et visant à compenser partiellement ou totalement un manque ou une diminution d'autonomie d'une personne ou d'un groupe de personnes.
- Dans ce cadre, l'infirmier ou l'infirmière a compétence pour prendre les initiatives et accomplir les soins qu'il juge nécessaires conformément aux dispositions des articles R. 4311-5 et R. 4311-6.
- Il identifie les besoins de la personne, pose un diagnostic infirmier, formule des objectifs de soins, met en oeuvre les actions appropriées et les évalue.
- Il peut élaborer, avec la participation des membres de l'équipe soignante, des protocoles de soins infirmiers relevant de son initiative. Il est chargé de la conception, de l'utilisation et de la gestion du dossier de soins infirmiers. »

Les assises du métier pour asseoir sa légitimité

(cf Clinique de l'activité Yves Clot)

4 PILIERS

- Le personnel
- L'interpersonnel
- L'impersonnel
- Le transpersonnel



Les qualités de l'infirmier consultant (GIT)

- Affirmation de soi vis-à-vis
 - Du salarié
 - Du médecin du travail
 - De la direction de l'entreprise
 - De la logique économique de l'entreprise:
- Développement d'un système de soutien actif
 - Collègues
 - Réseau professionnel
- Persévérance
- Connaître la pratique de l'écoute active
- Savoir quand agir
- Savoir négocier
- Capacité à poser les bonnes questions et à tolérer les ambiguïtés du système.

- **La communication orale**



L'entretien individuel

1. Détecter (observer les signaux)

2. Conduire un entretien
• (Observation / Ecoute/
Analyse/ Action)



3. Suivre la situation /
Ne pas rester seul face à la situation

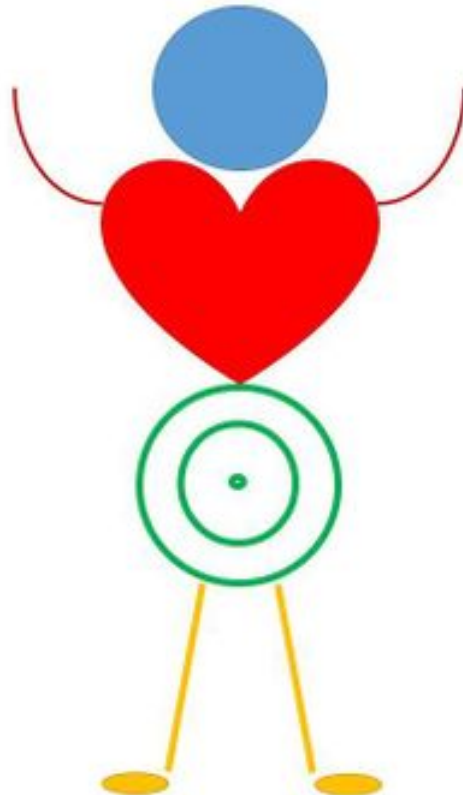
Ecoute active (Carl Rogers)

- Préalable : **disponibilité**
 - accueil, ouverture, attention centrée sur l' autre
 - lieu calme, neutre, convivial, discret
 - climat de confiance / empathie
 - amorce : faits + ressenti
 - reformulation / questions ouvertes
 - Respect et utilisation des temps de silence
 - partage du temps de parole : 80% collaborateur, 20% IST
- Attention :
 -  ne pas aller trop vite dans l' action tout en respectant le cadre horaire
 -  amener le collaborateur à être acteur (le laisser élaborer et proposer ses propres solutions)
 -  ne pas juger

Différencier les faits des émotions

- Le modèle de la Communication Non Violente (M.Rosenberg)

Le bonhomme O.S.B.D. pour les 4 clés de la Communication Non Violente



OBSERVER : décrire les faits objectivement,
sans jugement, sans interprétation

SENTIMENT : exprimer les sentiments que l'on
ressent par rapport à la situation

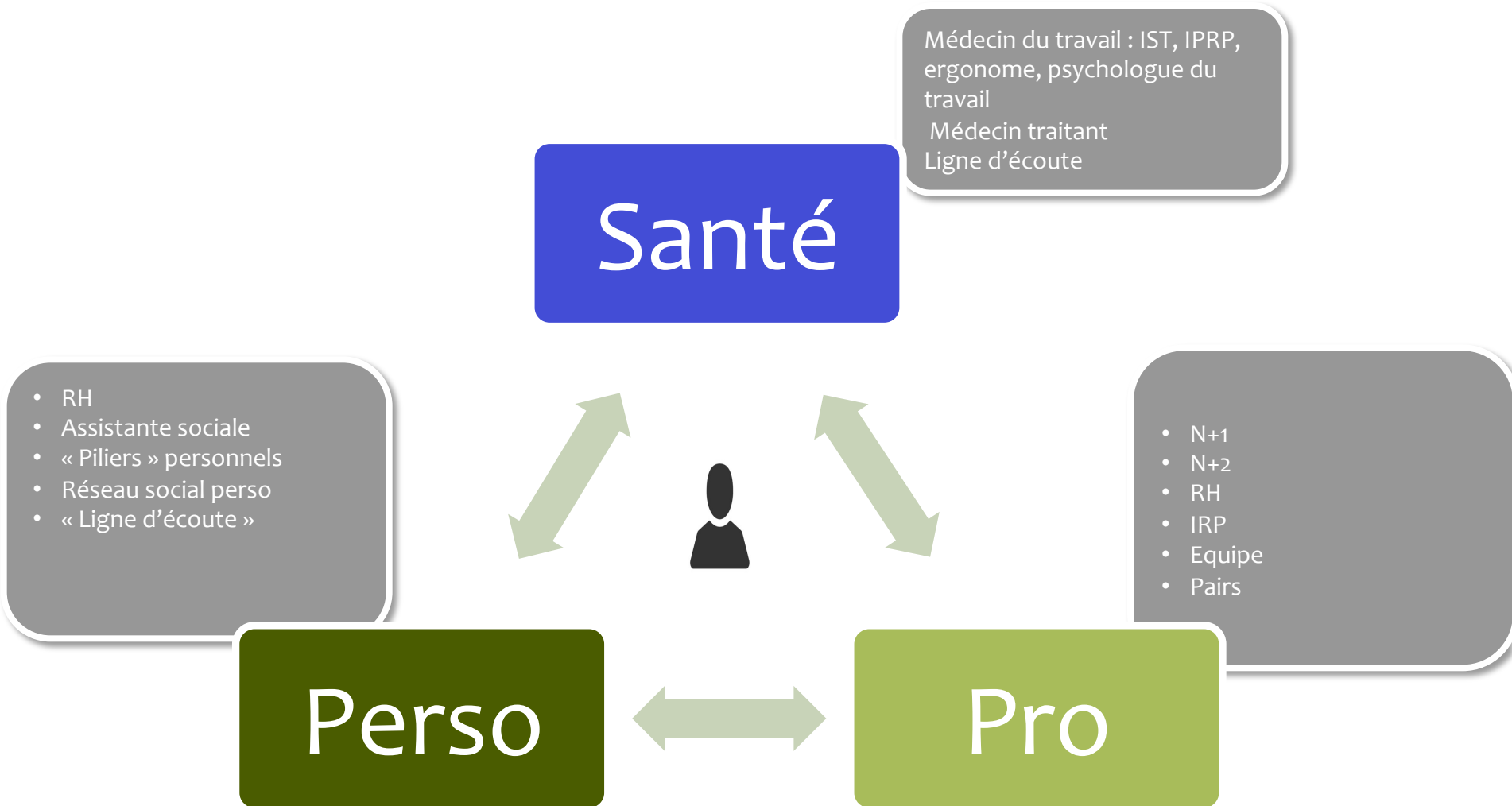
BESOIN : énoncer nos besoins par rapport à la
situation

DEMANDE : proposer une solution, énoncer une
demande claire et précise

La congruence vs les non-dits



Différencier les informations lors d'un entretien individuel : encourager la pluridisciplinarité



Les points aveugles de l'activité de chacun : les 4 dimensions



- **Les écrits**



Le dossier de soins infirmiers (Code de déontologie)

- **Art. R. 4312-35.**

- L’infirmier établit pour chaque patient un dossier de soins infirmiers contenant les éléments pertinents et actualisés relatifs à la prise en charge et au suivi.

L’infirmier veille, quel que soit son mode d’exercice, à la protection du dossier de soins infirmiers contre toute indiscretion.

Lorsqu’il a recours à des procédés informatiques, il prend toutes les mesures de son ressort afin d’assurer la protection de ces données.

Délivrance de certificats, attestations et autres documents

Code de déontologie

✓ Art. R. 4312-23.

L'exercice de la profession d'infirmier comporte l'établissement par le professionnel, conformément aux constatations qu'il est en mesure d'effectuer, de certificats, attestations et documents dont la production est prescrite par les textes législatifs et réglementaires.

Ces documents doivent être rédigés lisiblement en langue française et datés, permettre l'identification du professionnel dont ils émanent et être signés par lui. L'infirmier peut en remettre une traduction au patient dans la langue de celui-ci.

« Il est interdit à l'infirmier d'en faire ou d'en favoriser une utilisation frauduleuse, ainsi que d'établir des documents de complaisance. »

Méthodologie de l'écrit

- Activité adressée (Clinique de l'activité Y.Clout) : la notion de destinataire direct et indirect
 - A qui le document est adressé directement ?
 - Tout public (campagne de prévention)
 - Présentation au sein du CSE (Procès Verbal)
 - Document adressé à un autre professionnel de santé
 - Document adressé à un autre professionnel soumis au secret professionnel (secret partagé)
 - Indirectement qui pourrait être amenée à lire ce document (saisie du dossier en cas de procédure)
- Importance de la retranscription des verbatims
- Suivre la trame de l'entretien (VIP, SIS, SIR ...)
- S'approprier les outils permettant d'analyser les liens Santé - Travail

Ressources

- <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000006190610&cidTexte=LEGITEXT000006072665>
- <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000033479578&categorieLien=id>
- https://travail-emploi.gouv.fr/publications/picts/bo/30112012/TRE_20120011_0110_0006.pdf
- <https://travail-emploi.gouv.fr/archives/archives-courantes/loi-travail-2016/les-principales-mesures-de-la-loi-travail/>
- <https://www.cairn.info/revue-gestalt-2003-2-page-29.htm>

MERCI DE VOTRE ATTENTION.

Carine Boucher, *psychologue du travail*
carineboucher@yahoo.fr

<https://fr.linkedin.com/in/carineboucher>